



Rapport annuel 2015 de l'ombudsman



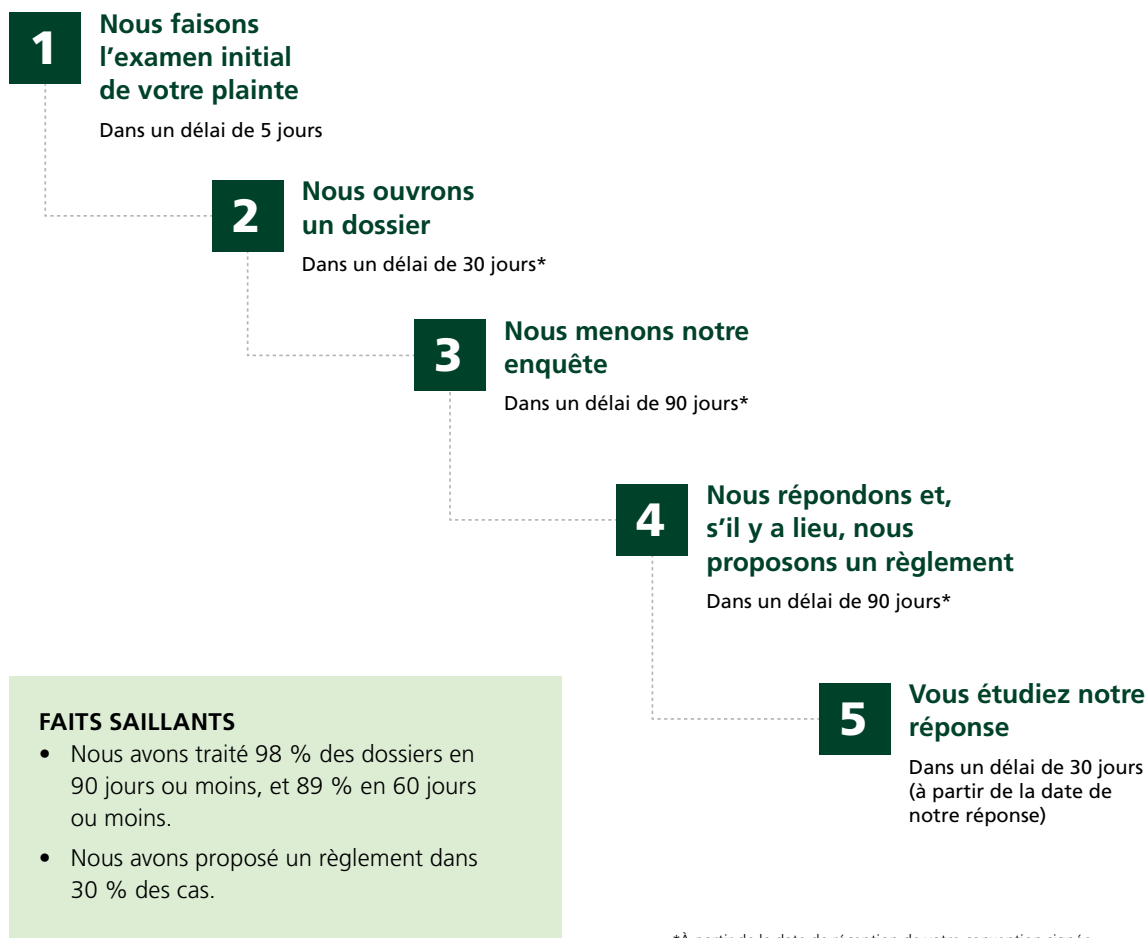
Rapport annuel

Ce rapport présente les résultats du Bureau de l'ombudsman de la TD pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 octobre 2015. Il comprend également des renseignements utiles sur notre mode de fonctionnement et la façon dont nos clients peuvent utiliser nos services de règlement des différends. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site <https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/lombudsman/ombudsman.jsp>.

Notre mandat

Le Bureau de l'ombudsman de la TD est un organisme indépendant chargé d'examiner les plaintes des clients pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée à l'issue des deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#). Notre bureau étudiera ces plaintes et assurera la liaison entre les clients et les différents secteurs d'activité de la TD, notamment TD Canada Trust, Gestion de patrimoine TD, TD Assurance, Financement auto TD, Services bancaires commerciaux TD et MBNA. Notre bureau ne relève d'aucun de ces secteurs de manière à protéger son impartialité dans le traitement des préoccupations des clients. Si les plaintes reçues s'inscrivent dans le cadre de notre mandat, nos services sont offerts, sans frais, à tous les clients de la TD.

Ce à quoi vous pouvez vous attendre après nous avoir envoyé votre plainte



ÉTAPE 1 : NOUS FAISONS L'EXAMEN INITIAL DE VOTRE PLAINTE

Quand vous présentez une plainte à notre bureau, que ce soit par téléphone, par courriel ou par la poste, nous en accusons réception et procédons à un examen initial pour déterminer si elle relève de notre compétence. Si vous avez fourni l'information nécessaire, nous terminerons cet examen dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Aidez-nous à faire l'examen initial de votre plainte

Pour que nous puissions répondre à votre plainte initiale efficacement et sans délai, il est important que :

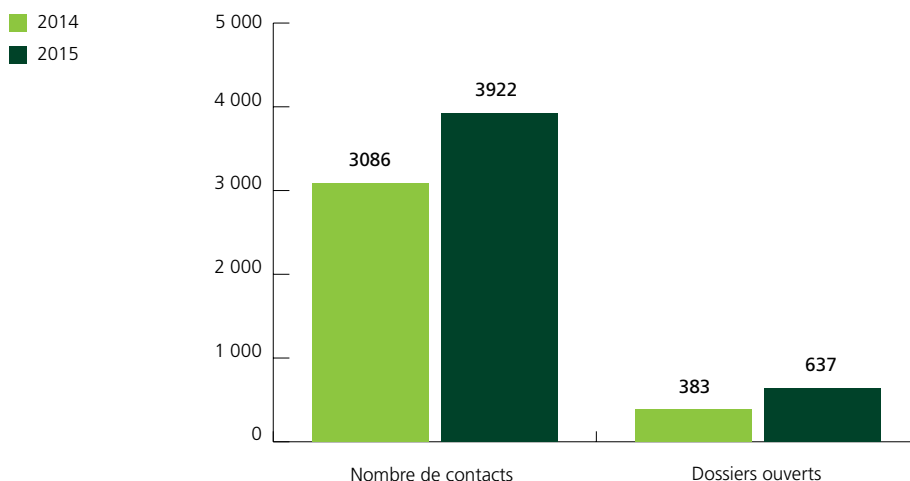
- vous ayez franchi les deux premières étapes du [processus de résolution de problèmes des clients de la TD](#) et reçu une réponse écrite d'un directeur principal de la TD;
- vous nous fournissiez un résumé écrit de votre plainte, établissant clairement :
 - les problèmes que vous voudriez voir examiner par notre bureau;
 - les détails pertinents, y compris le nom des témoins, les dates, les lieux, les heures;
 - tout aspect particulier de la réponse du directeur principal avec lequel vous êtes en désaccord et pourquoi;
 - ce que vous recherchez comme règlement (p. ex., contrepassation des frais, des excuses);
- vous confirmiez les coordonnées pour vous joindre (courriel, adresse postale et numéro de téléphone) et votre préférence quant au mode de communication.

Plaintes dépassant le cadre de notre mandat

Même si notre bureau s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients de la TD, certaines plaintes courantes dépassent le cadre de notre mandat. À moins de circonstances particulières, le Bureau de l'ombudsman n'examine pas les plaintes relatives aux questions suivantes :

- les politiques de la Banque, y compris les décisions relatives à l'octroi de crédit ou à la gestion des risques;
- les niveaux des taux d'intérêt;
- les autres frais qui sont communiqués;
- les affaires pour lesquelles des procédures judiciaires sont déjà entamées ou ont été conclues;
- les plaintes auxquelles un directeur principal de la TD n'a pas encore répondu.

Nombre de contacts et de dossiers ouverts



Remarque : Nos données de 2015 comprend maintenant les résultats des Assurances Générales TD, incluent 205 cas ouverts.

ÉTAPE 2 : NOUS OUVRONS UN DOSSIER

Si votre plainte s'inscrit dans le cadre de notre mandat, nous vous enverrons une convention décrivant les modalités du processus de résolution des différends. Après réception de la convention portant votre signature, nous ouvrirons un dossier et désignerons un enquêteur. Nous vous transmettrons aussi une confirmation de l'ouverture de votre dossier et vous précisons à quel moment notre enquêteur communiquera avec vous.

Revue de l'année

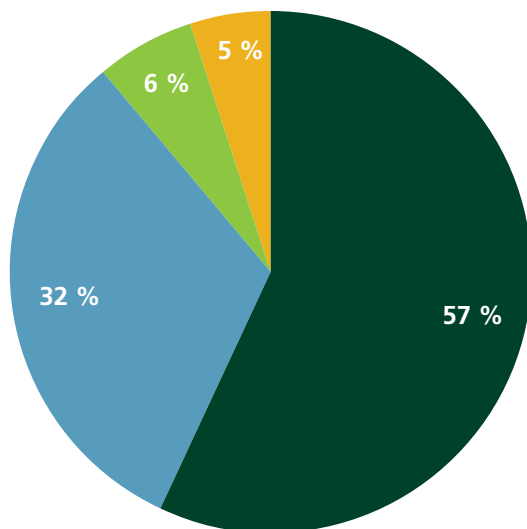
En 2015, notre bureau a commencé à intégrer les plaintes concernant l'assurance générale à celles de nos autres secteurs d'activité. Nous avons ouvert 205 dossiers d'assurance générale, ce qui représente 32 % de l'ensemble des dossiers. Dans nos secteurs traditionnels, nous avons constaté une hausse de 13 % du nombre de dossiers ouverts par notre bureau, essentiellement en raison de l'augmentation des plaintes relatives à des fraudes. Dans d'autres secteurs tels que la gestion de patrimoine/les placements ainsi que les canaux directs, notamment le canal téléphonique, le canal en ligne et le canal de GAB de la TD, le nombre de plaintes est demeuré stable ou a légèrement baissé en 2015.

Le nombre de plaintes liées aux succursales TD Canada Trust a aussi diminué en 2015, et représente maintenant 27 % des dossiers ouverts. Les problèmes généraux concernant le service, comme le manque de clarté de l'information fournie, et les erreurs ou les retards dans les processus constituent toujours la grande partie des plaintes reçues de notre réseau de succursales.

Nous continuons de recommander des mesures préventives aux divers secteurs de la TD pour traiter les plaintes et les frustrations les plus fréquentes observées par notre bureau. Offrir des conseils sur les façons d'améliorer les processus qui conduisent actuellement à des plaintes aide à améliorer la qualité générale du service reçu par nos clients ainsi que l'efficacité des secteurs de la TD.

Dossiers ouverts par unité fonctionnelle

- Services bancaires
- Assurance
- Gestion de patrimoine/Placements
- Canaux directs

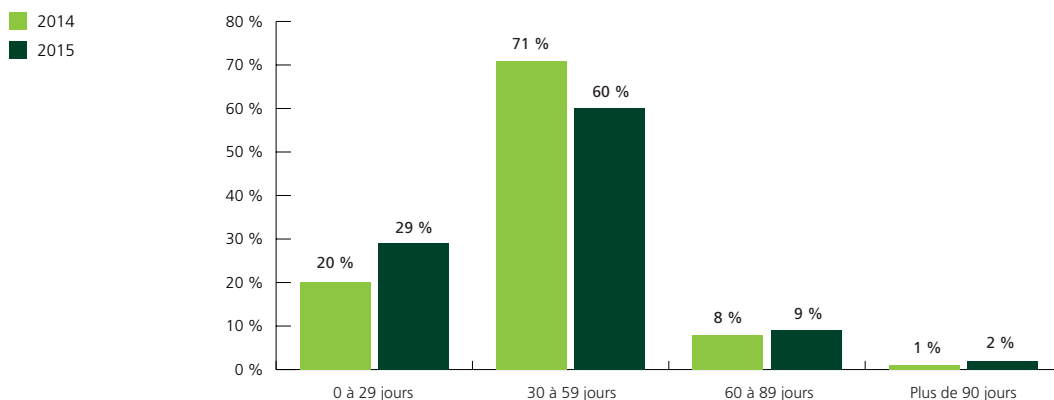


Remarque : Les dossiers relatifs aux services bancaires concernent les succursales, les fraudes et d'autres préoccupations liées aux produits.

ÉTAPE 3 : NOUS MENONS NOTRE ENQUÊTE

Notre enquêteur examinera en profondeur ce qui vous préoccupe. Pour ce faire, il peut procéder à des entrevues, à l'étude des documents et des relevés bancaires, à la recherche de sources externes et à l'examen des opérations particulières. Votre collaboration est indispensable pendant tout cet exercice pour que l'enquête soit menée de façon exhaustive. Nous avons comme objectif de conclure nos enquêtes dans un délai de 90 jours, mais les cas très complexes peuvent prendre plus de temps. Par contre, la majorité de nos enquêtes sont terminées en moins de 60 jours. Tout au long du processus, nous vous tenons au courant de la date à laquelle l'enquête devrait être terminée.

Nombre de jours pour terminer l'examen



Remarque : Le nombre de jours moyen pour terminer l'examen a été de 53 jours ouvrables en 2015.

Étude de cas : Escroqueries par téléphone et fraudeurs

Un client a reçu un appel téléphonique d'un individu disant travailler au service de protection contre la fraude de la TD et demandant son aide dans la tenue d'une enquête menée par la GRC. Celui-ci a dit au client que la TD déposerait de l'argent dans son compte-chèques et que, dans le cadre d'une opération d'infiltration, on lui demanderait de virer ces fonds dans d'autres comptes. Il a ajouté que le client recevrait des détails supplémentaires par courriel.

Après avoir lu le courriel et ouvert une session BanqueNet, le client a trouvé de nouveaux fonds dans son compte et a donc conclu que l'enquête de la GRC était légitime. Il a suivi les instructions qu'on lui avait transmises pour faire des retraits à des succursales de la TD et ensuite envoyer les fonds par Western Union à des comptes en Chine. Au total, il a retiré et viré près de 7 000 \$.

Commençant à avoir des doutes, le client de la TD a examiné ses comptes plus attentivement et s'est rendu compte que les fraudeurs avaient fait plusieurs virements internes de sa ligne de crédit non garantie vers son compte-chèques, laissant croire à la réception de nouveaux fonds. Le client a demandé à la TD le remboursement des 7 000 \$ que cette escroquerie lui a fait perdre.

Même si le client était le victime manifeste de la fraude, le Bureau de l'ombudsman a conclu que la Banque n'était pas à blâmer pour

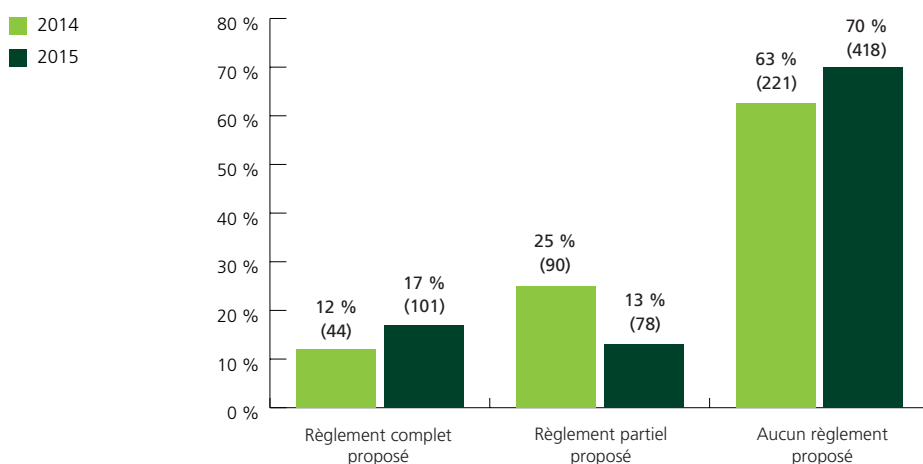


la perte et le client n'a pas été remboursé. Le client a permis que la sécurité de son ordinateur soit compromise, a autorisé les retraits et a effectué les virements interbancaires par l'entremise d'un fournisseur externe. Suivant les instructions des fraudeurs, le client n'a pas précisé la raison des retraits à l'employé de la Banque, rendant la détection impossible par la Banque. Malheureusement, ces types de fraudes ne cessent d'augmenter et nous rappelons aux clients que la TD ne leur demanderait jamais de participer à une telle enquête et qu'ils ne doivent pas faire confiance à des courriels leur demandant des renseignements bancaires personnels.

ÉTAPE 4 : NOUS RÉPONDONS ET, S'IL Y A LIEU, NOUS PROPOSONS UN RÈGLEMENT

Une fois que l'enquêteur a terminé son travail, il présente son rapport et ses recommandations à l'ombudsman ou à l'ombudsman suppléant. Si ce rapport est approuvé, une réponse écrite décrivant les conclusions de l'enquête et la solution proposée est envoyée au client.

Résultats à l'issue de l'examen des dossiers



Remarque : Les chiffres entre parenthèses correspondent au nombre de cas.

Étude de cas : Comprendre le transfert d'un prêt hypothécaire fermé pour réduire les frais de remboursement anticipé

Un prêt hypothécaire fermé comporte des frais de remboursement anticipé pour que la Banque puisse récupérer le coût d'acquisition des fonds à prêter pendant une période donnée. Ces frais sont généralement le différentiel de taux d'intérêt (DTI) ou trois mois d'intérêt, selon le montant le plus élevé. Dans certains cas, un emprunteur peut transférer son prêt hypothécaire à une nouvelle propriété pour éviter d'avoir à payer les frais associés à l'acquittement prématuré d'un prêt hypothécaire fermé à terme fixe.

Une cliente de la TD s'est plainte qu'après avoir obtenu une préapprobation pour l'achat de sa nouvelle maison, on ne lui a jamais dit que, pour transférer son ancien prêt hypothécaire, l'achat devait être conclu dans les 120 jours de la quittance originale. La cliente a remboursé son ancien prêt hypothécaire en janvier 2015 et n'a pris possession de sa nouvelle résidence qu'en août, soit plus de 120 jours après la quittance. Elle a demandé à la Banque le remboursement des 13 051 \$ de DTI appliqué.

Notre enquête a révélé que, au moment où la cliente a obtenu la préapprobation de son nouveau prêt hypothécaire, la succursale aurait dû remarquer que la date de fermeture se situait au-delà de la fenêtre de 120 jours. Même si l'employé de la succursale a expliqué l'exigence des 120 jours à la cliente, étant donné que la date de



fermeture s'établissait déjà en dehors de cette période, il aurait dû lui dire que le transfert du prêt n'était plus une option.

À la lumière des conclusions du Bureau de l'ombudsman de la TD, la TD a accepté d'autoriser la cliente à renouveler son hypothèque selon les mêmes modalités qu'elle aurait obtenues si elle avait pu transférer son prêt. Un taux d'intérêt combiné a été calculé à partir du taux d'intérêt initial pour le solde du capital au moment de la quittance et d'un nouveau taux réduit pour les fonds supplémentaires avancés. La cliente a accepté le taux d'intérêt plus élevé après le transfert pour la période restante avant l'échéance du prêt et la Banque lui a remboursé le DTI.

ÉTAPE 5 : VOUS ÉTUDIEZ NOTRE RÉPONSE

Si notre recommandation est que la Banque doit fournir un dédommagement ou une autre forme de règlement, nous vous demandons de signifier votre accord dans les 30 jours. Les paiements ou autres formes de compensation seront remis seulement quand le client a signé une quittance appropriée.

Si notre recommandation ne correspond pas à ce que vous aviez demandé ou si vous refusez notre recommandation, vous pouvez transmettre votre plainte au service d'ombudsman externe pertinent.

À qui vous adresser en cas de désaccord avec la solution proposée

- Pour ce qui touche les plaintes liées aux placements, l'ombudsman externe est l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).
- En ce qui concerne les plaintes relatives aux services bancaires, l'ombudsman externe est ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).
- Si la plainte concerne l'assurance générale, le service externe est le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).
- Dans le cas des plaintes portant sur l'assurance vie et l'assurance maladie, le service externe est l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).

FAITS SAILLANTS

- Au cours de l'exercice financier 2015, 106 clients de la TD ont porté leur dossier en appel devant un service d'ombudsman externe, soit dix de moins qu'en 2014.
- Dans 95 % des dossiers examinés, l'ombudsman externe est arrivé à la même conclusion que notre bureau, une augmentation de 9 % par rapport à 2014.



À propos de l'ombudsman de la TD, Kerry Robbins

Kerry Robbins est l'ombudsman de la TD depuis septembre 2014. Elle travaille à la TD depuis plus de 18 ans et a occupé des fonctions de direction toujours plus importantes dans une grande variété de secteurs, dont les Canaux directs, le Réseau de succursales et le Crédit garanti par des biens immobiliers. Mme Robbins est titulaire d'un baccalauréat du King's College de l'Université Western Ontario et d'une maîtrise en administration des affaires de l'Anglia Business School de Cambridge, en Angleterre. Elle est également administratrice au conseil du Canadian Centre for Ethics and Corporate Policy ainsi que du London Children's Museum. Elle est reconnue au sein de la Banque pour sa vaste expérience et sa connaissance du secteur, ainsi que pour son réseau de contacts étendu, son sens de l'équité et son intégrité.

Renseignements supplémentaires

Processus de résolution des problèmes des clients :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/solutions-a-vos-problemes/commentaires1.jsp>

Protection de nos clients :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/customer.jsp>

Ombudsman de la TD :

<https://www.td.com/francais/services-ala-clientele/lombudsman/ombudsman.jsp>

Courriel : td.ombudsman@td.com

Téléphone : 1-888-361-0319 ou 416-982-4884

Télécopieur : 1-866-891-2410 ou 416-983-3460